

Gäller för: Verksamhet Ögonsjukvård

Giltig från: 2025-03-11

Innehållsansvar: Christina Lindström Svensson, (chrli29), Assistent

Giltig till: 2027-03-03

Granskad av: Flera granskare finns - se eftersättsblad

Godkänd av: Madeleine Zetterberg, (madan5), Överläkare/Professor

ADM Uteblivet besök - ögonsjukvård

Syfte

Att klargöra och säkerställa korrekt handläggning när en patient uteblir från ett inbokat besök.

Arbetsbeskrivning

Vårdgivare noterar i Melior patienten uteblev från besöket.

Kassapersonal markerar uteblivet besök i ELVIS → räkning skickas till patient.

Avseende patienter med ögon diabetes används standardbrev i Retinet.

Första besök

1) Om första gången patienten uteblir: Vårdgivare noterar uteblivet besök i Melior samt anger på återbesöksblankett när patienten skall kallas igen och inom vilket tidsintervall. Återbesöksblankett lämnas till sekreterare. Patienten kallas av ansvarig för aktuell planeringslista som också kopplar vårdbegäran till nytt planeringsunderlag.

*2) Om andra gången patienten uteblir: Vårdgivare noterar uteblivet besök i Melior samt dikterar remissvar. Sekreterare skickar remissvaret till inremitterande läkare och standardbrev skickas till patienten. Sekreterare vidarebefordrar remiss i ELVIS och planeringsunderlaget tas bort (patienten avregistreras).

Efterföljande besök

1) Om första gången patienten uteblir: Vårdgivare noterar uteblivet besök i Melior samt anger på återbesöksblankett när patienten skall

kallas igen och inom vilket tidsintervall. Återbesöksblankett lämnas till sekreterare. Patienten kallas av ansvarig för aktuell planeringslista.

*2) Om andra gången patienten uteblir: planeringsunderlaget tas bort (patienten avregistreras) och standardbrev skickas till patienten.

* Om synnerliga skäl föreligger och patienten ringer för att boka ny tid efter att ha uteblivit två gånger → KP lägger patienten åter på planeringslista + skickar ärende via Sälma/ÄHS till ansvarig för aktuell planeringslista. Om besöket gäller ögonakuten kontaktar KP supportssk som kontaktar patienten.

Akutbesök med remiss

Vårdgivare noterar uteblivet besök i Melior. Kassapersonal skickar räkning, planeringsunderlag tas bort (sker automatiskt när räkning skickas), remissen kopplas från det uteblivna besöket.

1) Om första gången patienten uteblir: Kassapersonalen lämnar remissen till joursjuksköterska som kontaktar patienten och eventuellt bokar ny tid.

2) Om andra gången patienten uteblir: Kassapersonalen skickar standardremissvar till inremitterande och standardbrev till patienten samt vidarebefordrar remissen i ELVIS.

Akutbesök utan remiss

Vårdgivare noterar uteblivet besök i Melior. Kassapersonal skickar räkning, planeringsunderlag tas bort (sker automatiskt när räkning skickas).

Ansvar

Rutinen gäller medarbetare inom Ögonsjukvården. Verksamhetschefen ansvarar för att rutinen finns. Linjechefer ansvarar för att rutinen blir känd i verksamheten.

Relaterad information

Tillämpningsanvisningar Vårdgaranti 2013 För dig som arbetar i hälso- och sjukvården i Västra Götalandsregionen (RS 398/2010).

Information om handlingen

Handlingstyp: Rutin

Gäller för: Verksamhet Ögonsjukvård

Innehållsansvar: Christina Lindström Svensson, (chrli29),
Assistent

Granskad av: Anette Erlandsson, (aneer6), Vårdenhetschef,
Anna Horvat Lindqvist, (annli126), Vårdenhetschef, Maria Benkel
Brandt, (marbe53), Vårdenhetschef

Godkänd av: Madeleine Zetterberg, (madan5),
Överläkare/Professor

Dokument-ID: SU9820-1156830909-27

Version: 7.0

Giltig från: 2025-03-11

Giltig till: 2027-03-03